

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang merupakan pembahasan data yang diperoleh di lapangan, maka dapat ditarik kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan haji dan umrah pada kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dilihat dari lima indikator yaitu bukti fisik, empati, keandalan, responsif, dan jaminan telah berjalan dengan baik, adanya ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, adanya komputer dan telfon serta meja administrasi yang memberikan kesan kenyamanan untuk setiap orang yang datang, petugas pelayanan memberikan perhatian yang baik, respons yang sopan tepat, cepat dan mengerti kebutuhan dari penerima pelayanan, petugas pemberi pelayanan juga mampu menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman baru setiap penerima pelayanan, tidak kurang begitu juga dengan informasi yang diberikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. tetapi masih belum maksimal karena memiliki kekurangan dalam sarana dan prasarana yaitu tidak adanya struktur organisasi dan alur pelayanan yang tertempel dan masih belum adanya SOP khusus untuk pelayanan haji dan umrah pada kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor kompetensi, komunikasi dan kepemimpinan berdasarkan hasil penelitian pada umumnya sudah terpenuhi dengan baik melalui wawancara yang dilakukan

selama penelitian berlangsung. Sebagai pemimpin yaitu kepala seksi penyelenggara pelayanan haji dan umrah telah berusaha menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin yaitu mengawasi, membantu dan mengevaluasi para petugas pemberi pelayanan. Dalam mengerjakan tugas dan wewenang setiap petugas yang bertanggungjawab dalam setiap bidang telah menguasai bidang masing – masing. Komunikasi dan pendekatan dilakukan baik secara langsung saat tatap muka dan secara tidak langsung yaitu melalui website, media sosial, telfon, maupun SMS.

1.2 Saran

1. Perlu adanya struktur organisasi dan alur pelayanan yang ditempelkan sehingga mempermudah masyarakat mengetahui siapa saja yang akan ditemuinya untuk mengurus pendaftaran ataupun kelengkapan berkas dan bagaimana alur pelayanan yang akan dilakukan.
2. Perlunya adanya sistem tanda tangan barcode sehingga apabila kepala seksi tidak berada ditempat tetap bisa mengesahkan berkas untuk divalidasi.
3. Disarankan untuk membuat website resmi khusus untuk informasi mengenai haji dan umrah, untuk memudahkan dalam mencari informasi mengenai haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Az-Zulaihi, Wahhab. 2011. *Fikih Islam Wa Adillatuhu* Cetakan.I, Jakarta: Gema Isnani & Darul Fikir
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1-8.
- Islami, D. K. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*.
- Kurniawan, T. (2007). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 16-17.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*.

- Nurmasitha, Faiza. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik* 1(6), 1220-1228
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2015. *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce Berbasis Open Source*, Informatika: Bandung.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89-114.
- Priansa, Donni Juni. (2017) *Manajemen Pelayanan Prima Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta
- Raco, Jozef. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Grasindo Jakarta
- Rokhmah, Noor Ariyani, Anggorowati. (2017). Komunikasi efektif dalam interprofesi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. *E-Journal of Health Study* 1(1), 65-71,2017
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sancoko, B. (2011). Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(1).
- etiadi, Asep. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Of Management Review* 2(2), 209-218.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2011. Prinsip – Prinsip Total Quality Service, Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Edisi 3 Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Andi Offset: Yogyakarta

Mifta Thoha, 2013. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Zulian, Yamit. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol Edisi Pertama , EKONISIA. Yogyakarta.

- **Peraturan Perundang - Undangan**

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang – Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah

Peraturan daerah Provinsi Gorontalo Nomor 5 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan haji di provinsi Gorontalo

Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PMA Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah

- **Jurnal Penelitian**

Imran (2016) Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba

Mulyati (2017) Kualitas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makasar

Yusrial Fauzi (2019) Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Mojokerto

Rika Kasturiani, (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun

Yulia Vitasari, (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017